

Przykłady pytań zadawanych przez eksperta podczas wizyty monitorującej jakość samooceny CAF

K1

- Jakie komórki organizacyjne objęto SO, a jakie nie? Dlaczego?
- Czy był formalny plan SO? Kto uczestniczył w tworzeniu planu: kadra kierownicza, pracownicy? - Czy uwzględniono w planie odpowiednie zasoby, niezbędne do pomyślnego przeprowadzenia SO (kompetencje, czas, organizacja pracy, finanse, zaplecze)?
- Czy na etapie organizowania SO określono sposób oceny punktowej? Na jakiej podstawie dokonano wyboru skali oceny?
- Czy wybrano na tym etapie lidera SO? Jak? Wg jakich kryteriów?
- Jak kierownictwo spełniało rolę „sponsora” SO? Jak motywowano pracowników do uczestnictwa?

K2

- Kogo i kiedy informowano o SO CAF? W jakich fazach SO? Jak – przy pomocy jakich sposobów komunikacji?
- Czy sporządzono formalny plan informowania („plan komunikacji”)? Czy był monitorowany?
- Czy plan uwzględniał odpowiedni sposób, częstotliwość i zakres informowania określonych podmiotów-adresatów (np. kierownictwo wyższego i średniego szczebla, personel, poszczególni pracownicy, mieszkańcy, inne podmioty zewnętrzne)?
- Czy sprawdzano skuteczność informacji? Jak?

K3

- Ile osób liczył zespół SO? Czy wydzielono podzespoły SO? Czy powołanie zespołu miało charakter formalny?
- Czy zespół był reprezentatywny dla urzędu i dla poszczególnych grup pracowników?
- Jakie komórki organizacyjne i jakie grupy pracownicze były reprezentowane? Jakie nie były; dlaczego?
- Jakie były kryteria rekrutacji? Czy były odpowiednio wszechstronne (stanowiska, doświadczenie względnie społeczne/demograficzne itd.)? Czy kryteria były przedyskutowane, czy były uzgodnione formalnie? Czy przyjmowano ochotników?

- Jakie funkcje wyznaczono członkom zespołu SO? (przew. zespołu SO, z-cy, koordynator)?
- Czy przydzielenie wszystkich wymaganych zadań i odpowiedzialności każdemu z członków zespołu zostało sformalizowane? W jak sposób?

K4

- Czy (jak) przeprowadzono działania informacyjne/ szkoleniowe dla liderów SO i kierowników?
- Jak wyglądał plan działań szkoleniowych? Czy i w jaki sposób był dokumentowany?
- Jak wyglądało szkolenie zespołu SO? Czy szkolenie właściwie przygotowało zespół do przeprowadzenia SO?
- Czy / w jakim zakresie poinformowano o SO ogół wszystkich pracowników urzędu?
- Czy zachęcano pracowników do powszechnego uczestnictwa i zaangażowania? W jaki sposób?
- Czy działania informacyjne/ szkoleniowe były oparte na potrzebach poszczególnych grup odbiorców? Czy uwzględniały odpowiednie obszary wiedzy?
- Czy (jak) efektywność szkolenia została pozytywnie zweryfikowana?

K5

- Jak wyglądało zbieranie świadectw SO? Czy zapisy były weryfikowane? Przez kogo, w jaki sposób?
- Czy zebrane dowody udostępniono wszystkim członkom zespołu? W jaki sposób?
- Czy zapewniono odpowiednie wsparcie eksperckie na tym etapie? Czy wystarczające?
- Czy przeprowadzono indywidualne samooceny? Jak wyglądały, jak je przygotowano i zebrano?
- Jakie są dowody na indywidualny wkład członków zespołu SO? Czy indywidualne samooceny obejmowały punktację, mocne i słabe strony oraz propozycje usprawnień?
- Jak wyglądało przygotowanie konsensusu? Czy wyznaczono wcześniej role w spotkaniu uzgadniającym wyniki SO? Jak i komu?
- Czy był formalny plan spotkania? Jaka była organizacja i przebieg spotkania: jak przebiegało, kto prowadził, kto uczestniczył (czy ktoś spoza zespołu SO, np. z kierownictwa)?

- Czy konsensus obejmował uzgodnione wyniki oceny i ich odchylenia od ocen indywidualnych?
- Czy uzgodniono mocne i słabe strony organizacji? Czy przedyskutowano propozycje usprawnień? Jakie są dowody na to?
- Czy podjęte na spotkaniu decyzje zostały formalnie zarejestrowane i przeanalizowane?

K6

- Co zawierało przedstawione Kierownictwu sprawozdanie (czy ocenę punktową, mocne i słabe strony oraz propozycje działań doskonalących z określeniem ich ważności i priorytetu oraz komentarze do oceny)?
- Czy propozycje usprawnień odpowiadały (czy były spójne) ocenie punktowej poszcz. kryteriów?
- Czy zaprezentowano sprawozdanie wyższemu kierownictwu organizacji na formalnym i udokumentowanym spotkaniu, zakończonym wstępną oceną możliwości interwencji w wybranych obszarach?
- Czy był (w jakiej formie) komunikat o sprawozdaniu do wszystkich zainteresowanych z apelem o współpracę i zaangażowanie w działaniach naprawczych?

K7

- Czy formalnie udokumentowano zebranie propozycji usprawnień?
- Czy określono priorytety propozycji usprawnień w oparciu o dane liczbowe/ oszacowanie ilościowe?
- Czy sporządzono pełną agendę planu z określeniem wskaźników, celów i metod pomiaru dla każdego działania, opartą o wskaźniki pomiaru skuteczności i benchmarking?
- Czy plan ten został formalnie włączony do planowania urzędu (scalony z nim)?

K8 - analogicznie do K2

K9

- Czy określono i monitorowano wszystkie aspekty agendy planu (terminy, kryteria powodzenia itd.)?
- Czy wyznaczenie odpowiedzialności zostało określone formalnie i zakomunikowane wszystkim zainteresowanym stronom w sposób przejrzysty i zachęcający do współpracy i zaangażowania?

- Czy agendę planu monitorowano regularnie? Czy/jakie były odstępstwa od agendy planu? Czy odchylenia od planu były korygowane na bieżąco?
- Czy pracownicy uczestniczyli w działaniach usprawniających w zakresie, wykraczającym poza realizację projektów i służącym zakotwiczeniu usprawnień w urzędzie?
- Czy działania usprawniające były monitorowane wg spójnego podejścia, uwzględniającego nie tylko odpowiedzialność za kluczowe etapy, ale też udział zainteresowanych podmiotów?
- Czy działania usprawniające zrealizowano z uwzględnieniem fazy sprawdzenia i poprawienia (wg cyklu PDCA)?
- Czy wszystkie projekty zostały pomyślnie zakończone? Czy zweryfikowano ich wdrożenie?